



Aprovació: 18.09.2014
BOIB: 15.11.2014

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

Preàmbul

El servei de teleassistència domiciliària és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.

Article 1. Objecte

L'objecte del present reglament és establir i regular el règim intern del servei municipal de teleassistència domiciliària de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.

Article 2. Funcionament del servei

El servei de teleassistència domiciliària es fonamenta en la utilització, per part de les persones usuàries, d'un equip telefònic que, mitjançant l'activació d'un sol botó, envia a través de la línia telefònica una trucada a un Centre d'Atenció. Les trucades per activació del sistema són ateses a través d'un sistema informàtic que permet disposar de forma immediata de les dades més rellevants de les persones usuàries i establir comunicació bidireccional en mans lliures. A més, en el cas de TA Mòbil el sistema mostrarà l'última posició GPS així com l'àrea en la qual es situa el terminal segons les antenes de la xarxa de telefonia mòbil a les quals està connectat durant la trucada.

Article 3. Beneficiaris

Les persones beneficiàries d'aquest servei, a més d'estar empadronades en el municipi de Sant Llorenç des Cardassar, hauran de pertànyer a algun dels col·lectius següents:

- Persones majors de 65 anys o pensionistes.
- Persones amb discapacitat física o psíquica amb un grau del 33% o superior.

Queden excloses les persones que pateixin malalties neurològiques degeneratives que afectin greument les capacitats intel·lectuals o trastorns mentals o psicològics severos sempre i quant aquestes malalties no els permetin viure soles, persones que pateixin deficiències importants d'audició i/o d'expressió oral sempre i quan l'entitat que presta el servei no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a



aquestes persones.

Article 4. Número de persones usuàries

El número de persones usuàries serà d'un màxim de 60.

Article 5. Tramitació del servei

Les sol·licituds per rebre el servei de teleassistència es tramitaran a través del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament previ sol·licitud al registre d'entrada.

Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària.
- Targeta sanitària.
- Certificat de convivència de la persona usuària.
- Acceptació voluntària i conscient del servei de teleassistència domiciliària mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.

-

Posteriorment el/la treballador/a social realitzarà una visita a domicili per completar la informació necessària.

La instal·lació i posada en funcionament de l'aparell de teleassistència anirà a càrrec de l'empresa contractada per desenvolupar la prestació.

Article 6. Requisits d'accés i permanència

Les persones usuàries hauran d'acreditar:

1. La seva identitat, mostrant el seu DNI o, en el seu defecte, un altre document d'identificació personal.
2. L'acceptació voluntària i conscient del servei de teleassistència domiciliària mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta de l'entitat prestadora del servei.
3. Que es disposa d'almenys una persona de contacte que autoritza el tractament de les seves dades personals, compta amb clau/s del domicili de les persones usuàries i tindria la possibilitat d'accés al mateix en condicions normals en un temps inferior a trenta minuts des que li sigui requerit per mitjans telemàtics, pel que s'adjuntarà a la sol·licitud d'alta almenys una fitxa de contacte amb clau convenientment farcida i signada. És recomanable comptar amb més persones de contacte per procurar que davant incidències sigui possible la localització d'algú de l'entorn proper de la persona usuària.
4. La compatibilitat de la situació física, psíquica i sensorial de la persona usuària (almenys de la titular en el cas que hi hagi més d'una) amb la prestació del servei de teleassistència domiciliària, la qual cosa implica que aquesta tindrà cobertes les seves necessitats bàsiques i podrà activar i entendre el sistema, fent un bon ús del mateix i podent comunicar-se amb el Centre d'Atenció mitjançant el mateix.



Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del servei de teleassistència domiciliària són:

1. Que es disposi de línia telefònica al domicili i que aquesta tingui unes característiques de senyal i transmissió de tons DTMF suficients perquè l'equip instal·lat pugui interactuar amb garanties amb el Centre d'Atenció.

2.- Serà necessari que les persones usuàries realitzin un ús adequat de l'equip de teleassistència, conservant-lo en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar el seu correcte funcionament.

Article 7. Preu del servei. Actualització del preu i sistema de cobrament

El preu d'aparell serà el que s'estipuli a l'ordenança fiscal municipal.

El cobrament es farà per transferència bancària i domiciliació bancària.

Article 8. Sistema de baixa o cessament del servei

Les baixes podran ser temporals o definitives, depenent de la causa que les determini.

Les causes de la baixa del servei de teleassistència domiciliària seran:

- Renúncia de la persona beneficiària.
- Defunció de la persona usuària.
- Canvi de municipi de residència.
- Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.
- L'ingrés residencial de la persona usuària.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el servei de teleassistència domiciliària podrà sol·licitar la baixa del mateix.

La baixa en el servei de teleassistència domiciliària no es farà efectiva fins a la seva formalització per escrit i la retirada o desprogramació de l'equip, tret que després d'un període de TRENTA (30) dies això últim no hagi estat possible per causa justificada. En aquest cas, el contracte quedarà resolt automàticament.

L'Ajuntament es reserva el dret a interrompre el servei de teleassistència domiciliària o resoldre de manera immediata la relació amb la persona que ho contracta si detecta que el motiu pel qual es va cursar l'alta ha finalitzat o es produeix un ús del mateix o situació contrària a la legislació vigent, a aquestes condicions generals o al document de sol·licitud d'alta. També es reserva el dret a resoldre aquesta relació en el cas de detectar-se un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació del servei de teleassistència domiciliària.

Fora d'aquests supòsits, es podrà en qualsevol moment cursar la baixa i suspendre la prestació del servei de teleassistència domiciliària previ avís de TRENTA (30) dies.

Article 9. Drets de les persones usuàries



Les persones destinatàries dels serveis socials, entre ells el de teleassistència domiciliària, tenen els següents drets:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a alguna de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte a la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació en els termes de la legislació vigent.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.



- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 10. Deures de les persones usuàries

Les persones destinatàries dels serveis socials, entre ells el de teleassistència domiciliària, tenen els següents deures:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- g) Complir el reglament de règim intern.
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Article 11. Mecanismes d'informació i participació democràtica

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en les oficines ubicades al carrer major número 7 de Sant Llorenç des Cardassar.

Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a la direcció.

Es pot fer arribar els suggeriments o queixes mitjançant una instància a l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar o mitjançant correu electrònic.

Article 12. Horari del servei/programa

L'horari d'atenció al públic per a qualsevol tramitació respecte al servei és :

- A Sant Llorenç, els dimecres de 9h a 13h al Departament de Serveis Socials, carrer major número 7 de Sant Llorenç.

- A Son Carrió, els dimarts de les 10h a les 11h al Centre de Dia de Son Carrió.



- A Sa Coma, els dilluns de 9h a 13h i els dijous de 10.30 h a 14.00h als serveis socials de Sa Coma, carrer Mareselva, 2.

Disposició final. Entrada en vigor

El present reglament fou aprovat definitivament en data 18 de setembre de 2014 al no haver-se presentat reclamacions, objeccions o observacions contra el seu acord d'aprovació inicial. Entrarà en vigor una vegada que se'n publiqui el text íntegre al BOIB i transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst als articles 70.2 i 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local així com als articles 103.1 i 113.1 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, continuant la seva vigència fins a la seva modificació o derogació expressa.

ANNEX I

MODEL DE CONTRACTE ASSISTENCIAL

Dades de l'entitat prestadora del servei:

Nom de l'entitat: Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar CIF: P 0705100F.

Director/ responsable del centre: . DNI:

Carrer: Major Núm.: 7. Localitat: Sant Llorenç des Cardassar

Dades de la persona usuària:

Nom i llinatges:

Carrer: Núm.: Localitat:

DNI: Núm. seguretat social:

Dades del/la familiar responsable/ representant legal:

Nom i llinatges:

Carrer: Núm.: Localitat:

Telèfon de contacte: Parentesc:

L'entitat prestadora del servei, la persona usuària i/o el/la familiar es comprometen als següents ACORDS:



PRIMER: Que l'alta al servei s'efectua LLIUREMENT.

SEGON: La persona usuària, familiar i/o tutor/a, coneixen i accepten les normes del Reglament de règim del servei del qual s'adjunta una còpia.

TERCER: L'entitat prestadora del servei s'obliga a respectar els drets dels clients reconeguts en el Reglament de règim del servei.

QUART: S'estableix un període d'adaptació o de prova de 15 dies, amb l'objecte de coneixement mutu de la persona usuària i el servei, a partir de la signatura del present contracte.

CINQUÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a es comprometen a aportar la documentació següent:

- DNI
- Targeta seguretat social
- Informe metge
- Etc...

SISÈ: Els/les sotassignats estan obligats a informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, mèdica, social i econòmica que pogués donar lloc a la modificació o suspensió del servei.

SETÈ: Les persones familiars i/o tutor/a coneixen i accepten que el fet de contractar el servei no els eximeix de les seves responsabilitats envers del client.

VUITÈ: Les persones familiars i/o tutor/a es comprometen a col·laborar amb aquelles activitats en les que l'entitat els sol·licita la seva col·laboració, de la mateixa manera estan presents en el moment de prestació del servei.

NOVÈ: La persona usuària, familiar o tutor/a abonaran puntualment la quantitat pactada (segons bonificacions) per la prestació del servei que es realitzarà per domiciliació bancària dins els primers dies del mes. El preu s'actualitzarà anualment i es contemplarà la pujada anual del IPC.

DESÈ: Les prestacions compromeses són :

- Servei de teleassistència.

ONZÈ: El servei te una atenció de 24 hores.

DOTZÈ: El present contracte es podrà rescindir per voluntat expressa de les parts contractants, si es produís qualsevol d'aquestes circumstàncies:

- Per renúncia voluntària de la persona usuària o de la persona representant legal.
- Per incompliment dels pactes acordats.
- Per finalització del servei.



- Per totes les causes que s'expressin al reglament de règim del servei.

TRETZÈ: El present contracte estarà en vigor mentre es mantingui la condició de persona usuària. Aquest contracte té una durada indefinida. Qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada la relació, sempre que es comuniqui per escrit amb 15 dies d'antelació.

CATORZÈ: La persona usuària i/o la família hauran d'informar a l'entitat de qualsevol canvi que pugui afectar al benestar físic i emocional de la persona usuària.

QUINZÈ: La persona usuària i/o la família hauran de respectar els horaris.

SETZÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a, es comprometen a aportar la documentació sol·licitada per realitzar l'alta del servei.

DISSETÈ: Les dades de caràcter personal de la persona usuària seran recollides, tractades o cedides per l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant LOPD). Així mateix, en cas de facilitar dades de caràcter personal de terceres persones, s'ha de comptar amb el consentiment per fer-ho i s'ha de traslladar la informació d'aquesta clàusula. La persona usuària té el dret a exercir l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades personals en les termes previstos a la pròpia LOPD.

Sant Llorenç des Cardassar d de 200...

ACCEPTA I CONFORMA

ACCEPTA I CONFORMA

La persona usuària/resident

Familiar i/o Tutor/a

ACCEPTA I CONFORMA

Direcció



ANNEX II

FULL DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Nom i Llinatges:

Adreça:

Telèfon:

Data:

Servei:

Comunicació:

Sant Llorenç des Cardassar d de 200...

Signatura”

Contra el present acord es podrà interposar per part dels interessats recurs contenciós administratiu en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent a la data de publicació del present anunci al BOIB davant la sala de lo contenciós administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears.